

Krav til **ti sekunds aksesstid** på AMK-sentralar

Statens helsetilsyn har komme til at drifta ved AMK i Oslo og Akershus er i strid med kravet til forsvarleg verksemd i spesialisthelsetenestelova § 2-2 på grunn av for lang aksesstid. Dette er konklusjonen i ei tilsynssak mot Oslo universitetssjukehus. Med aksesstid meiner vi tida det tek frå det begynner å ringje i AMK-sentralen til ein AMK-operatør svarer innringjaren. I tilsynssaka sette Statens helsetilsyn eit fagleg normeringskrav på ti sekunds aksesstid. Kravet er at det skal vere svart på 90 prosent av oppringingane til medisinsk naudtelefon 113 innan ti sekund, og at ingen oppringingar skal ha ei aksesstid på meir enn tjue sekund. Dette er eit fagleg normeringskrav som kjem til å bli lagt til grunn ved eventuelle tilsynssaker i framtida, og kravet definerer grensene for forsvarleg verksemd hos AMK-sentralane i landet når det gjeld aksesstid.

Avviksmeldingar ved AMK Oslo og Akershus frå 2011 og 2012 viste tap av oppringingar og aksesstider på opp til 3,5 minutt. I eitt tilfelle der ei 49 år gammal kvinne hadde pustevanskar, blei det ringt to gonger utan svar. Ved tredje forsøk fekk innringjar svar, da hadde det gått totalt seks minutt frå første oppringingsforsøk.

Opplysningar frå ei anna tilsynssak viste at AMK Oslo og Akershus hadde ei gjennomsnittleg aksesstid på 17,8 sekund (maks var 100 sekund) over ein periode på 90 minutt, og at seks oppringingar blei mista etter gjennomsnittleg 76,2 sekund (maks var 165 sekund).

Norstat gjennomførte i 2009 ei undersøking av aksesstid ved alle AMK-sentralane i landet. Her blei det funne at AMK Oslo og Akershus hadde den lengste aksesstida i landet (18,8 sekund). Samanliknbare sentralar som AMK Bergen hadde 8,3 sekund, AMK Sør-Trøndelag hadde 8,8 sekund og AMK Tromsø 10,2 sekund.

I utgreiinga frå AMK Oslo og Akershus gjekk det fram at «mange oppringningar til 113 ikke blir besvart og at mange besvares for sent». AMK Oslo og Akershus fekk 132 461 oppringingar i 2012, og gjorde greie for ein auke på 10,2 prosent i talet på oppringingar frå 2011 til 2013, som ikkje var kompensert med personalressursar.

Staten helsetilsyn viste i grunngevinga si for kravet om aksesstid på maksimalt ti sekund til at det både nasjonalt og internasjonalt ligg føre faglege normeringskrav til aksesstid på mellom fem og ti sekund:

– Det blei henta inn verksemdsdata frå West Midlands Ambulance Service i England som gjer teneste for ein populasjon på ca. fem millionar innbyggjarar fordelt på to operasjonsentralar som dagleg handterer omtrent 3000 naudmeldingar samla. Dei hadde eit definert mål om ei aksesstid på fem sekund.

– Helse Midt-Noreg RHF har i sin «Revisjon Prehospital plan 2010 – Arbeidsgruppe nødmeldetjenesten» definert krav om aksesstid på mindre enn ti sekund.

– «Plan for prehospitala tjenester i Helse Vest – Sammendrag og prioriteringer» frå desember 2007 definerer at det under normale forhold bør vere ei aksesstid på mindre enn ti sekund.

– Ei breitt samansett gruppe sett ned av Helse- og omsorgsdepartementet leverte i mars 2009 innstillinga si om faglege krav til prehospitala tenester. I innstillinga blir det blant anna presi-

sert at arbeidsgruppa ser det som eit mål at AMK må ha ei aksesstid som er mindre enn ti sekund, og at ei aksesstid utover ti sekund ved tidskriske hendingar blir vurdert som medisinsk uheldig, og vil kunne opplevast som lite tryggleiksskapande for befolkninga.

– Statens helsetilsyn viste i grunngevinga si til at aksesstid blei drøfta allereie i 1998 (jf. NOU 1998:9 Hvis det haster...), der utvalet bak utgreiinga rådde til at «aksesstid 113 bør i gjennomsnitt være 5 sekunder og maksimalt 20 sekunder».

– Statens helsetilsyn viste også til «Forskrift om akuttmedisinske tjenester utenfor sykehus» som i § 8 om AMK- og legevaktsentralar gir opp at desse skal sjå til at helsepersonell i vaktberedskap skal vere tilgjengelege med ein gong.



Kravet er at det skal vere svart på 90 prosent av oppringingane til medisinsk naudtelefon 113 innan ti sekund.”

– Etter den aktuelle tilsynssaka og pålegg om retting har vi frå den svenske Socialstyrelsen fått kunnskap om at aksesstida på SOS Alarm 112-nummeret ikkje skal vere meir enn 8 sekund. Målingar utførte av den svenske Riksrevisjonen i 2011 viste at Sundsvall hadde den beste aksesstida i landet på 5,3 sekund, og at Göteborg kom dårlegast ut med 10,2 sekund.

AMK-sentralane har ein kritisk samfunnsfunksjon som krev stor grad av drifts- og funksjonstryggleik. Før sentralen tek imot og vurderer kvar enkelt melding, er det ikkje mogleg å slå fast kor alvorleg meldinga er, eller kor mykje det hastar. Det inneber at alle naudmeldingar har same hastegrad

inntil dei er tekne imot og vurderte av AMK-operatør. Statens helsetilsyn meiner derfor at vi må stille strenge krav om at AMK-sentralane skal vere lett tilgjengelege, det vil seie ha kort aksesstid. Kort aksesstid bidreg til eventuell raskare utkalling av helseressursar i tidskritiske sjukdoms- eller skadesituasjonar, samtidig som innringjar får råd om livreddande tiltak inntil helseressursane kjem.

Statens helsetilsyn fann det nødvendig å gi kravet om aksesstid på ti sekund i AMK Oslo og Akershus som eit pålegg om retting etter spesialisthelse-

tenestelova § 7-1. Pålegget tok til å gjelde 1. september 2013 med første rapportering 1. oktober 2013. I rapporten går det fram at det er svart på 72,6 prosent av samtalane innan ti sekund, noko Statens helsetilsyn vurderer til ikkje å tilfredsstille kravet i pålegget. På bakgrunn av dette sende Statens helsetilsyn, med heimel i spesialisthelsetenestelova § 7-2, varsel om tvangsmulkt på kr 100 000 per måned gjeldande frå 1. januar 2014 til Oslo universitetssjukehus, dersom kravet til aksesstid ikkje blir oppfylt.